

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทำการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับคณะทัวร์ (Group Tour) ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1967) จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา 1,200,000 คน ในปี 2556 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2557) เนื่องจากการศึกษามีทั้งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนั้น เพื่อให้มีความตรงประเด็นในการศึกษาจึงได้สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลไว้ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ส่วนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองช่วงจะเป็นนักท่องเที่ยวคนเดิม เนื้อหาทั้ง 2 ส่วนมีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้วได้ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีการทดสอบหาค่าความแตกต่างแบบ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ใช้ IPA (Importance-Performance Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีด้วย (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการศึกษาที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา สามารถสรุปผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน และเพศชาย จำนวน 133 คน

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน รองลงมาคือ 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน และ 31 - 40 ปี จำนวน 88 คน

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 218 คน รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 143 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน

อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 138 คน รองลงมาคือพนักงานธุรกิจเอกชน จำนวน 102 คน และพนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 96 คน

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 2,001 – 5,000 หยวน จำนวน 176 คน รองลงมาคือ ช่วง 5,001 – 10,000 หยวน จำนวน 93 คน และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 หยวน จำนวน 82 คน

ผู้ร่วมเดินทาง พบว่า ส่วนใหญ่มากับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน จำนวน 99 คน รองลงมาคือ คู่สมรส(ไม่มีบุตร) จำนวน 88 คน และมากับญาติ จำนวน 86 คน

จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่มาครั้งแรก จำนวน 372 คน รองลงมาคือ มาครั้งที่ 2 จำนวน 15 คน และมากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 13 คน

จำนวนวันที่พักทั้งหมดในประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่พัก 6 วัน จำนวน 331 คน รองลงมาคือ พักไม่เกิน 5 วัน จำนวน 58 คน และพัก 7 วัน จำนวน 11 คน

จำนวนครั้งที่มาเที่ยวพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่มาครั้งแรก จำนวน 370 คน รองลงมาคือ มากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 17 คน และมาครั้งที่ 2 จำนวน 13 คน

จำนวนวันที่พักในพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่พัก 2 วัน จำนวน 230 คน รองลงมาคือ พัก 3 วัน จำนวน 132 คน และพักมากกว่า 3 วัน จำนวน 38 คน

ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ในขณะที่ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่าย 1,001- 2000 หยวน จำนวน 115 คน รองลงมาคือ 2,001 – 3,000 หยวน จำนวน 86 คน และ 3,001 – 4,000 หยวน จำนวน 72 คน

ภูมิภาค/ภูมิลำเนา พบว่า ส่วนใหญ่มาจากมณฑลกว่างตุง จำนวน 281 คน รองลงมาคือ เชียงไฮ้ จำนวน 18 คน มณฑลยูนนาน จำนวน 16 คน

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยว

ตารางที่ 5.1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยว

	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. ปัจจัยด้านทั่วไปของเมืองพัทยา	4.02	3.42
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว	4.03	3.38
3. ปัจจัยด้านอาหาร	3.94	3.30
4. ปัจจัยด้านที่พักแรม	4.23	3.79
5. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	4.43	4.02
6. ปัจจัยด้านการให้บริการ	4.32	4.35

หมายเหตุ. ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.40-4.19 หมายถึง มาก 2.60-3.39 หมายถึง ปานกลาง 1.80-2.59 หมายถึง น้อย 1.00-1.79 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยรวมหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก คือพึงพอใจกับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในครั้งนี้ โอกาสที่จะกลับมาท่องเที่ยวพัทยาอีก และโอกาสที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวพัทยา ตามลำดับ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยใช้ IPA พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในระดับสูงอยู่ 2 ประเด็น ในขณะที่เดียวกันก็ไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านอาหาร

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลอิทธิพลของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ทุกตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ พบว่า ด้านอาหาร มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านความปลอดภัย

ด้านที่พักแรม ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านทั่วไปของเมืองพัทยา โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.85, 0.76, 0.64, 0.58, 0.52 และ 0.36 ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test และ F-test (ANOVA) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า

ความคาดหวังด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ และภูมิภาค/ภูมิลำเนา แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Vroom (1970) ได้ อธิบายว่าความคาดหวังจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในความต้องการ ความปรารถนา เป้าหมาย และสอดคล้องกับ พาราสุรามานและแบรี (1990) ที่ว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ และราคา

ส่วนความพึงพอใจด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ อาชีพ จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา และภูมิภาค/ภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สุวัจชัย เสมมา (2550) ที่ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสนของนักท่องเที่ยว พบว่า อายุและอาชีพ และสอดคล้องกับ Koller (2003) ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล จะส่งผลต่อความคิดเห็นทัศนคติ ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แต่ขัดแย้งกับ อาริตา จินดา (2552) ที่ว่า เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจาก โรงแรม เรื่องสรว่ายน้ำของ โรงแรม บริเวณโรงแรมติดทะเล และมีชายหาดส่วนตัวที่ให้ความสงบในการพักผ่อนที่แตกต่างกัน

ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า เพศ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ และภูมิภาค/



แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังด้านความปลอดภัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ และภูมิภาค/ภูมิลำเนาแตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ และจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา และภูมิภาค/ภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังด้านการให้บริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา และภูมิภาค/ภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาประเทศไทย จำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาพัทยา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา และภูมิภาค/ภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวด้านอาหาร ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการ พบว่า ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แสดงว่า

นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าจะไม่ประทับใจในหลายด้าน จัดแข่งกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ที่ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดี พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจ ด้านอาหาร มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ด้านที่พักแรม ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านทั่วไปของเมืองพัทยา สำหรับส่วนขององค์ประกอบความภักดี พบว่า โอกาสกลับมาเยือนพัทยาก็มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ โอกาสแนะนำผู้อื่น ในส่วนของอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดี มีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.91 และมีค่าเป็นบวก แสดงว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงก็จะส่งผลต่อความภักดีสูงขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับ Oliver (1990) กล่าวว่าความจงรักภักดีคือข้อผูกมัดอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำหรือให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ซึ่งลักษณะการซื้อจะซื้อซ้ำในตราสินค้าเดิมหรือชุดของตราสินค้าเดิม การเปลี่ยนพฤติกรรมนี้จะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์ที่มีผลกระทบและศักยภาพของความพยายามทางการตลาด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยใช้ IPA ในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในประเด็นดังกล่าวในระดับสูง ในขณะที่เดียวกันก็ไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน มีอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านอาหาร

ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในประเด็นดังกล่าวในระดับสูง อยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) มีการจัดการด้านขยะและน้ำเสียเป็นที่น่าพึงพอใจ 2) ชายหาดมีความโดดเด่นแตกต่างจากชายหาดอื่นๆ ในขณะเดียวกันก็ไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรีความสนใจแก้ไข ปรับปรุงเรื่องขยะ เช่น ถังขยะตามที่สาธารณะและตามแหล่งท่องเที่ยวควรมีเพียงพอ

ด้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังในประเด็นดังกล่าวในระดับสูง ทั้งหมด 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มีอาหารหลากหลายให้เลือกรับประทาน 2) อาหารรสชาติอร่อย 3) อาหารมีความสะอาดและปลอดภัย 4) สามารถหาอาหารรับประทานได้ง่าย 5) ราคาอาหารเหมาะสม ในขณะเดียวกันก็ไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบควรรีความสำคัญอย่างเร่งด่วน เช่น ควรมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมของร้านอาหาร

และตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาปรุงอาหารเป็นระยะ ตามร้านอาหารหรือแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการติดป้ายแสดงราคาด้วย

ส่วนด้านทั่วไปของเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในระดับสูง อยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การจราจรในเมืองพัทยามีความคล่องตัว 2) อาคารและสิ่งปลูกสร้างในบริเวณตัวเมืองพัทยามีความเป็นระเบียบ ในขณะที่เดียวกันนักท่องเที่ยวก็ไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจแก้ไขระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพ และปรับปรุงสิ่งปลูกสร้างและอาคารให้มีความเป็นระเบียบสวยงาม เพื่อจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวสอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

ข้อเสนอแนะทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่มีต่อเมืองพัทยา ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพ เช่น ระบบการจราจรที่มีประสิทธิภาพ ความสะอาดของถนนหนทาง อาหาร และห้องน้ำสาธารณะ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาเพื่อต่อยอดงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ภูเก็ต เกาะสมุย

2) ในการศึกษาเพื่อต่อยอดงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เปรียบเทียบกับชาวยุโรป และ ญี่ปุ่น โดยเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ภูเก็ต เกาะสมุย